



Л.А. Киселева
Т.Н. Помазуева

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ ПРАКТИКУМ

Часть вторая

Екатеринбург
2016

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ФГБОУ ВПО «УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЛЕСОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра истории и социально-политических дисциплин

Л.А. Киселева
Т.Н. Помазуева

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ ПРАКТИКУМ

Часть вторая

Учебно-методическое пособие
для обучающихся всех форм обучения
по специальностям 100100.62 «Сервис», 100400.62 «Туризм»
101100.62 «Гостиничное дело»

Екатеринбург
2016

Печатается по рекомендации методической комиссии ФТиС.
Протокол № 3 от 5 ноября 2015 г.

Рецензент – А.Г. Кислов, заведующий кафедрой онтологии и теории познания Уральского федерального университета им. первого Президента России Б.Н. Ельцина;
М.А. Дремина, канд. соц. наук, доцент кафедры предпринимательства и маркетинга РГППУ

Редактор Е.А. Назаренко
Оператор компьютерной верстки Т.В. Упорова

Подписано в печать 15.02.16		Поз. 102
Плоская печать	Формат 60×84 1/16	Тираж 10 экз.
Заказ №	Печ. л. 2,32	Цена руб. коп.

Редакционно-издательский отдел УГЛТУ
Отдел оперативной полиграфии УГЛТУ

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	4
Организация самостоятельной работы	4
Тема 6. Учет темперамента в деловом общении	5
Тема 7. Учет типа личности в деловом общении	14
Тема 8. Учет эмоционального состояния собеседника в деловом общении	24

ВВЕДЕНИЕ

Курс «Психология делового общения» занимает особое место в ряду психологических дисциплин, изучаемых студентами факультета туризма и сервиса УГЛТУ.

Любая проблема (экономическая, правовая, политическая, управленческая), возникающая в сфере бизнеса, производства товаров, оказания услуг, неизбежно становится психологической проблемой, так как ее постановка всегда связана с поиском и применением таких способов и приемов общения, которые смогут обеспечить ее эффективное решение.

Современные требования к профессиональной подготовке специалистов ставят перед высшей школой новые задачи, одной из которых является формирование коммуникативной компетентности будущего специалиста.

Коммуникативная компетентность предполагает владение навыками общения в определенном профессиональном коллективе, умениями, которые обеспечивают решение задач, составляющих суть той или иной профессиональной деятельности.

Проблема обучения профессиональной речи, речевому поведению, навыкам ведения дискуссии может быть успешно решена в том случае, если это обучение основано на единой концепции, на базе целостного курса.

Данный практикум призван углубить базовые профессиональные знания в области теоретических аспектов психологии делового общения в сфере туризма, сформировать и закрепить практические навыки использования коммуникативной техники и технологии делового общения в туризме.

ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Одной из основных форм учебного процесса является самостоятельная работа студента. Основные виды самостоятельной работы – это изучение источников и пособий.

Источниками являются энциклопедии, словари, учебники, монографии, научные статьи. Научная и учебная литература находится в библиотеке УГЛТУ (корпус 1, ауд. 128), кабинете общественных наук (корпус 1, ауд. 412), УЛК-7 – INTERNET.

ТЕМА 6. УЧЕТ ТИПА ТЕМПЕРАМЕНТА В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

Вопросы к семинарскому занятию

I. Понятие темперамента.

1. Место и значение темперамента в иерархии индивидуальных свойств.

2. Отличительные признаки темперамента.

3. Общие признаки темперамента.

4. Основные функции темперамента.

II. Исторические теории темперамента.

1. Гуморальные теории (Гиппократ, Гален, К. Сиге, П.Ф. Лесгафт).

2. Конституционные (Э. Кречмер, У. Шелдон).

III. Психологические характеристики типов темперамента в основных теориях темперамента

IV. Учет типа темперамента в деловом общении

Рекомендуемая литература

I. ОСНОВНАЯ

Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения [Текст]: учебник для бакалавров: учебник для бакалавров вузов, обучающихся по экон. направлениям и специальностям / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова под общ. ред. Г.В. Бороздиной; [рец.: Е.Л. Касьяник, Н.А. Смирнов]. М.: Юрайт, 2012. 463 с.

Власова, Т.И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма [Текст]: учеб пособие / Т.И. Власова, М.М. Данилова, А.П. Шарухин; Балтийский междунар. ин-т туризма. СПб.: Д.А.Р.К., 2009. 288 с.

Рамендик, Д.М. Психологический практикум [Текст]: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Сервис», «Социально-культурный сервис и туризм», «Домоведение» / Д.М. Рамендик, О.В. Одинова; [рец.: А.И. Крупнов, Д.А. Киселева]. М.: Академия, 2008. 192 с.: ил., фото.

II. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ

Дерманова, И.Б. Психологический практикум. Межличностные отношения [Текст]: метод. рекоменд. / И.Б. Дерманова, Е.В. Сидоренко. СПб.: Речь, 2008. 40 с.

Помазуева Т.Н. Психологические аспекты процесса трудоустройства [Текст]: метод. указ. для практических занятий для студентов очной и очно-заочной форм обучения. Екатеринбург: Урал. гос. лесотехн. ун-т, 2011. 20 с.

Психология и педагогика. Практикум [Текст] / Е.А. Калистратова [и др.]. Екатеринбург: УГЛТУ, 2008. 360 с.: ил.

Ответьте на вопросы

ЗАДАНИЕ 1

а) Какому телосложению свойственна **циклотимия**: периодическая смена общего психического состояния. В фазу подъема наблюдается высокая общая психическая и моторная активность, общительность, эмоциональность повышена. В субдепрессивной фазе снижается общая психическая и моторная активность, наблюдается вялость, тоскливое настроение, замедленность реакций и мышления.

б) Какому телосложению свойственна **иксотимия**: резкость, напористость, последовательность, энергичность сочетаются с невысокой гибкостью мышления, агрессивностью и малой впечатлительностью.

в) Какому телосложению свойственна **шизотимия**: замкнутость, склонность к аффектам (правдолюбие, обидчивость, ревность), низкая моторная активность, ранимость в сочетании с «эмоциональной тупостью» («обидит другого и при этом обидится сам»).

ЗАДАНИЕ 2. Вспомните типы телосложения, предложенные Э. Кречмером.

Для каждого соматотипа существует наиболее предпочтительный способ убеждения.

- а) для какого типа наиболее эффективна апелляция к эмоциям;
- б) для какого типа наиболее эффективны логичные доказательства, цифры и факты, излагаемые в строгой последовательности;
- в) для какого типа наиболее важна возможность проверить предлагаемое решение на практике.

ЗАДАНИЕ 3. Вспомните особенности четырех типов темперамента и дайте ответ на вопрос:

- а) для каких двух темпераментов оптимальная тактика убеждения – постепенный переход от практической демонстрации или логической аргументации к эмоциональному заражению;
- б) для каких двух темпераментов оптимальная тактика убеждения – переход от эмоционального заражения к логической или к наглядно-практической аргументации;
- в) представители какого темперамента лучше реагируют на возможные позитивные события, следующие за принятием решения;

г) представители какого темперамента лучше реагируют на возможность избежать негативных последствий благодаря принимаемому решению.

Практические задания

ЗАДАНИЕ 1. Определите тип темперамента по особенностям речи.

а) с трудом вступает в общение, ему очень трудно инициировать разговор, он молчалив, редко задает вопросы, сам отвечает кратко и с паузами. Фразы продуманные, взвешенные, правильные. Голос звучит тихо, монотонно, интонации обычно бедные и, в основном, печальные, а в стрессовой ситуации – резкие, подчеркнута эмоциональные. Фразы, присущие представителям данного типа темперамента:

- «Что бы вы сделали на моем месте?»;
- «Что-то я не до конца уверен...»;
- «Что мне больше подойдет?»;
- «Как-то мне тревожно....».

б) легко включается в разговор, часто сам обращается к собеседникам. Речь громкая, плавная и легкая. Интонации, как правило, спокойные, уверенные или радостные. Иногда в голосе звучат приказные нотки. Высказывания длинные, почти без пауз. На вопросы собеседника отвечает легко, живо. В речи часто встречаются грамматические ошибки и новообразования. В стрессовой ситуации появляется телеграфный стиль. Любят хвастаться, чтобы подчеркнуть свою значимость. В беседе ориентированы на себя: «Да я...да у меня...». Часто употребляют слова «здорово», «потрясающе», «классно», «фантастика», «супер».

в) молчалив, высказывания часто прерываются длительными паузами. Долго думает, прежде чем ответить. В разговор включается с трудом. Речь правильная, без новообразований и ошибок. Голос звучит монотонно, тихо. Интонации спокойные и уверенные. Фразы, присущие представителям данного типа темперамента:

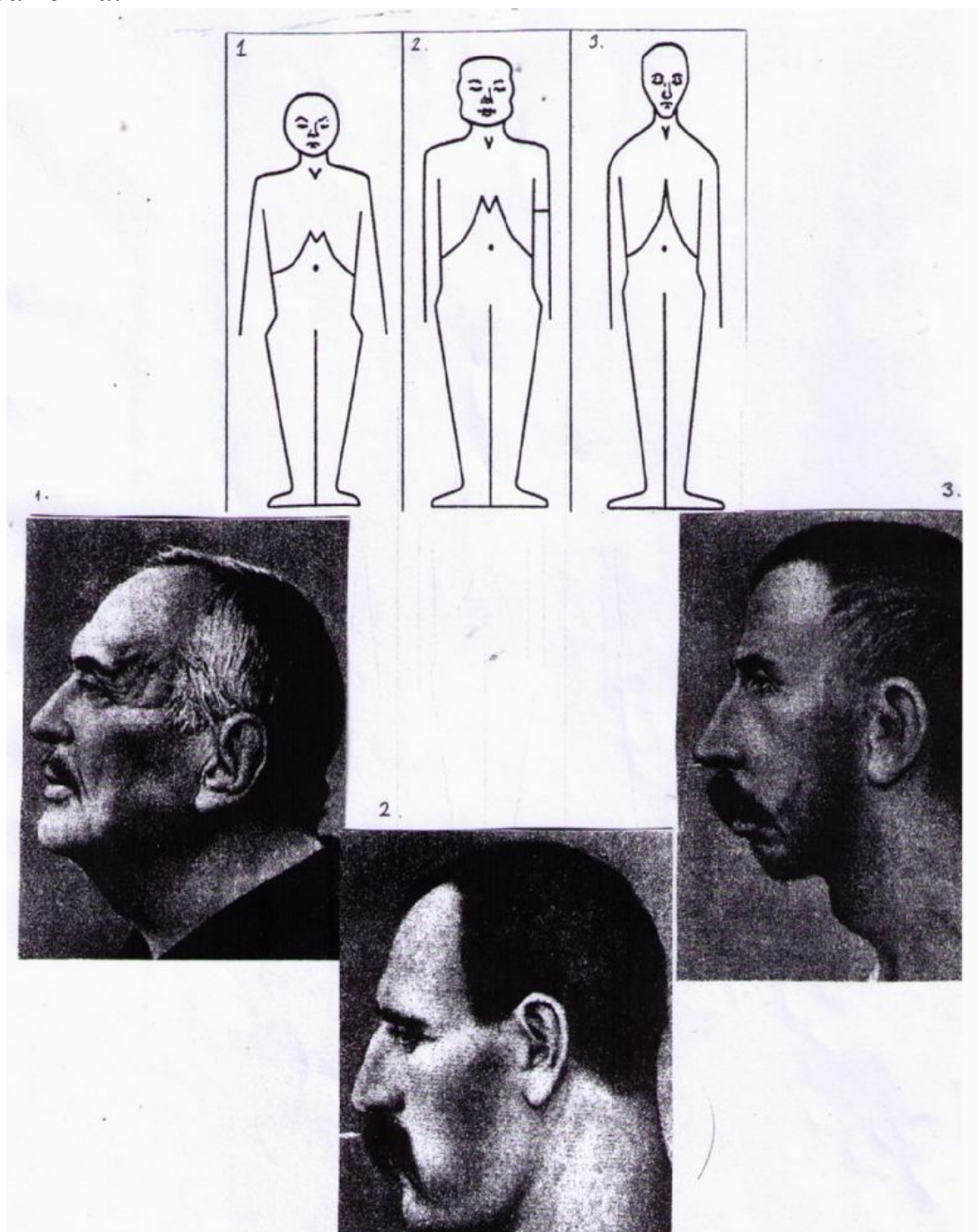
- «Хочу видеть полный список ваших сотрудников»;
- «Дайте мне информацию в письменном виде»;
- «Покажите сертификаты»;
- «Докажите...».

г) очень активно включается в разговор. Говорит скороговоркой, часто проглатывает окончания слов. Интонации резкие. Речь эмоциональная, фразы длинные. На вопросы отвечает очень быстро, не задумываясь, в телеграфном стиле. В речи много «шумовых эффектов»:

причмокиваний, присвистываний. Фразы, присущие представителям данного типа темперамента:

- «Короче!»;
- «Ближе к делу!»;
- «Давайте быстро, что там у вас?».

ЗАДАНИЕ 2. Назовите тип телосложения. Перечислите соответствующие данному типу конституционально обусловленные черты темперамента.



ЗАДАНИЕ 3. Определите тип телосложения, запишите под соответствующей цифрой.



1



2



3



4



5



6



7



8



9



10

11

12

ЗАДАНИЕ 4. Вспомните особенности 4 типов темперамента и дайте ответ на вопрос, к какому типу темперамента относятся данные рекомендации.

А:

Держитесь уверенно! (Это тип собеседника, на словесный вызов которого можно и нужно отвечать. Собеседник Вам заявляет: «Давайте быстрее! Мое время дорого стоит!» Ваш ответ: «Я уважаю Ваше время, но мое – не дешево».)

Избегайте долгих и подробных объяснений. Сосредоточьтесь на выгоде собеседника.

Говорите прямо, не ограничивайтесь намеками. Если собеседник отказывается от уникальной возможности, упускает редкий шанс, – скажите ему об этом.

Не спорьте с ним открыто. Не говорите: «Вы ошибаетесь». Данный тип собеседника в силу темперамента не способен прямо признать ошибочность своего мнения. Лучше задавать уточняющие вопросы: «Откуда у Вас такая информация?» Ссылайтесь на положительные отзывы клиентов и сотрудников, награды, рецензии в прессе.

Не бойтесь поторопить с принятием решения.

Покажите, как ваше предложение позволит собеседнику выделиться или опередить других: «Вы будете одним из первых (единственным), у кого...»

Б:

Оперируйте точными данными (статистикой, расчетами). Пусть цифры говорят сами за себя.

Не торопите, помогите взвесить все «за» и «против». Используйте способ Бена Франклина.

Аргументы в пользу предлагаемого Вами решения	Причины, побуждающие отказаться от Вашего решения

Ознакомьте с положительными отзывами.

Подчеркивайте безопасность, надежность, давние традиции. Такие люди зачастую консервативны, с осторожностью относятся к новинкам.

В:

Будьте энтузиастами. Людям с данным темпераментом приятно общаться с оживленными, энергичными собеседниками.

Прямо говорите таким собеседникам о том, что вы заинтересованы в них, подчеркивайте значимость сотрудничества с ними.

Определите временные рамки. Часто подписание договора или беседа с таким человеком затягивается из-за его чрезмерной говорливости.

Не касайтесь посторонних тем по вышеуказанной причине.

Умейте делать комплименты. Похвалите стрижку, галстук, хорошую информированность, приятный голос.

Если собеседник долго не может принять решение, следует вежливо, но твердо спросить, глядя прямо в глаза: «Что у Вас вызывает сомнение?», «Что Вас не устраивает?»

Г:

Не предлагайте им рискованных вариантов. Не говорите: «Кто не рискует, тот не пьет шампанское». Таких собеседников (клиентов) надо всячески уверять в безопасности сделки. Не забывайте повторять: «В данном случае Вы ничем не рискуете, потому, что...».

Будьте готовы дать совет, оказать поддержку. Не говорите: «Вы клиент, Вам и решать», «Откуда я знаю, что Вам понравится». Следует сказать: «Учитывая Ваши пожелания и потребности, я Вам рекомендую...»

Не торопите таких людей: они начинают нервничать, сомневаться.

Используйте, если позволяет ситуация, заверения со словом «лично»:

«я лично прослежу», «я лично все проверю», «я лично Вам перезвоню».

Стремитесь разделить чувства собеседника. Если он говорит: «Что-то я не до конца уверен. Нет у меня спокойствия на душе», не говорите ему: «Да бросьте Вы, сколько можно сомневаться». Правильнее будет, если Вы ответите: «Я понимаю, что Вам все-таки тревожно. Но Вам нечего опасаться, так как в договоре прописана процедура возмещения ущерба».

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Характеристика индивида со стороны динамических особенностей его психической деятельности называется:

- а) индивидуальность;
- б) темперамент;
- в) характер.

2. Теории, связывающие темперамент с особенностями телосложения человека, называются:

- а) конституционными;
- б) гуморальными.

3. Теории, связывающие темперамент с соотношением биологических жидкостей в организме человека, называются

- а) конституционными;
- б) гуморальными.

4. Иммануил Кант дал психологическое описание темпераментов. Вставьте пропущенные названия.

а) «..... вдумчивы, но постоянно сомневаются в правильности и успешности своей деятельности, недоверчивы, озабочены и безрадостны»;

б) «..... темперамент узнается по вспыльчивости, честолюбию и горячности»;

в) «.....темперамент свойствен людям веселого нрава».

5. Сильный, уравновешенный, инертный, ригидный тип высшей нервной деятельности лежит в основе темперамента

6. Сильный, неуравновешенный, подвижный тип высшей нервной деятельности лежит в основе темперамента

7. Какие из приведенных суждений характеризуют основную функцию темперамента?

- а) сохранение оптимального уровня возбуждения;
- б) внутренний контроль за соответствием выполняемых действий программам их осуществления;
- в) защита организма от чрезвычайно большого или, наоборот, чрезвычайно малого расходования энергии;
- г) Обеспечение целеполагающей деятельности.

8. Способность нервной системы выдерживать длительное или очень сильное возбуждение, не переходя в состояние запредельного торможения, называется:

- а) силой нервных процессов;
- б) уравновешенностью;
- в) подвижностью.

9. Восприимчивость человека к эмоциональным воздействиям называется:

- а) лабильностью;
- б) импульсивностью;
- в) впечатлительностью.

ТЕМА 7. УЧЕТ ТИПА ЛИЧНОСТИ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

Вопросы к семинарскому занятию

I. Понятие «личность».

- 1. Проблема личности в психологии.
- 2. Соотношение понятий «индивид», субъект», «личность», «индивидуальность».

II. Основные теории личности.

- 1. Психодинамическая теория личности (З. Фрейд).
- 2. Аналитическая теория личности (К. Юнг).
- 3. Понимание личности в рамках гуманистической психологии (К. Роджерс).

4. Личность в свете деятельностного подхода (С.Л. Рубинштейн, А.Н. Леонтьев).

5. Когнитивные теории личности (Дж. Келли).

6. Бихевиористские теории личности (рефлекторное и социальное направления).

III. Структура личности.

Стратегии изучения структуры личности:

а) факторная (Г. Айзенк, Д. Гилфорд, Р. Кеттел);

б) конституционно-антропометрическая (Э. Кречмер, У. Шелдон);

в) блочная (У. Джемс, К.К. Платонов, С.Л. Рубинштейн);

г) мотивационно-динамическая (З. Фрейд, К. Юнг, А. Адлер).

IV. Типологии личности.

1. Индивидуальные типологии (К. Юнг).

2. Социальные типологии (Э. Шпрангер, Э. Фромм, А.Ф. Лазурский).

V. Учет типа личности в деловом общении.

Рекомендуемая литература

I. ОСНОВНАЯ

Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения [Текст]: учебник для бакалавров: учебник для бакалавров вузов, обучающихся по экон. направлениям и специальностям / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова под общ. ред. Г.В. Бороздиной; [рец.: Е.Л. Касьяник, Н.А. Смирнов]. М.: Юрайт, 2012. 463 с.

Власова, Т.И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма [Текст]: учеб. пособие / Т.И. Власова, М.М. Данилова, А.П. Шарухин; Балтийский междунар. ин-т туризма. СПб.: Д.А.Р.К., 2009. 288 с.

Рамендик, Д.М. Психологический практикум [Текст]: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Сервис», «Социально-культурный сервис и туризм», «Домоведение» / Д.М. Рамендик, О.В. Одинцова; [рец.: А.И. Крупнов, Д.А. Киселева]. М.: Академия, 2008. 192 с.: ил., фото.

II. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ

Дерманова, И.Б. Психологический практикум. Межличностные отношения [Текст]: метод. рекоменд. / И.Б. Дерманова, Е.В. Сидоренко. СПб.: Речь, 2008. 40 с.

Кузнецов, И.Н. Язык мимики и жестов [Текст] / И.Н. Кузнецов, А.А. Масалов. Ростов н/Д: Феникс, 2007. 252 с.

Помазуева Т.Н. Психологические аспекты процесса трудоустройства [Текст]: метод. указ. для практических занятий для студентов очной и очно-заочной форм обучения. Екатеринбург: Урал. гос. лесотехн. ун-т, 2011. 20 с.

Психология и педагогика. Практикум [Текст] / Е.А. Калистратова [и др.]. Екатеринбург: УГЛТУ, 2008. 360 с.: ил.

Титова, Л.Г. Технологии делового общения [Текст]: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / Л.Г. Титова. М.: ЮНИТИ, 2008. 239 с.

Чернов, И.В. Современная практика делового общения: ключевые моменты [Текст] / И.В. Чернов. М.: ГроссМедиа: Российский Бухгалтер, 2008. 136 с.

Ответьте на вопросы

1. Согласны ли Вы с утверждением, что между понятиями «личность» и «индивидуальность» принципиальной разницы нет?
2. В чем проявляется общественная сущность личности?
3. Что в личности обусловлено ее биологической природой?
4. Достаточно ли, характеризуя личность, указать на такие приметы, как «сознательный индивид, включенный в общественно полезную деятельность»?
5. Что входит в структуру личности?
6. Что является фундаментальным источником человеческой активности?
7. В чем проявляется существенное отличие во взглядах на источник активности личности в различных психологических теориях?
8. Как соотносятся между собой самооценка и уровень притязаний?
9. В чем разница между индивидным и индивидуальным?

Практические задания

ЗАДАНИЕ 1. Вспомните психогеометрическую типологию клиентов. Определите тип по описанию:

- а) неуклюжая поза, нервные, порывистые движения; незаконченные жесты, легко краснеет, неуверенное рукопожатие;
- б) модный, элегантный; одет всегда соответственно ситуации;
- в) речь непоследовательная, часто сбивчивая; восторженные оценки, повышенная комплиментарность, образные сравнения;
- г) частая смена позы («каскад поз»), экспрессивность, остроумие, язвительность, нетерпеливость, оригинальная одежда и аксессуары;
- д) скованная поза, скупые жесты; речь логичная, последовательная; внешний вид консервативный.

ЗАДАНИЕ 2. Вспомните сенсорную типологию личности. Установите соответствие

Тип личности	Внешние проявления
1. Аудиал	А. движения немного скованные, на уровне верхней части туловища
2. Дигитал	Б. движения свободные, плавные, обычно в нижней части туловища
3. Кинестетик	В. очень скупые движения, застывшая поза
4. Визуал	Г. движения небольшие, на среднем уровне

ЗАДАНИЕ 3. Вспомните психометрическую типологию. Определите, для какого типа предназначены данные рекомендации.

а) будьте серьезны, не говорите слишком много; не суетитесь, не старайтесь убедить во что бы то ни стало: данный тип собеседника крайне отрицательно реагирует на подобную тактику; активно используйте печатные материалы (инструкции, правила по уходу за изделием, прайсы, таблицы, графики, информацию о скидках и пунктах сервиса);

б) постарайтесь понравиться собеседнику; данный тип может поддержать Ваше предложение или заключить сделку именно потому, что вы ему понравились. Смело задавайте вопросы личного характера и будьте готовы сообщить личную информацию о себе, так как для данного типа собеседника важны не статусно-ролевые, а персональные отношения. В беседе с таким человеком желательно предложить кофе, чай, прохладительные напитки: данный тип собеседника очень отзывчив на такие знаки внимания;

в) стремитесь к тому, чтобы ваш рассказ был ярким, эффектным, свободным от штампов. Не тяните с оформлением документов: данный тип собеседника может легко передумать. Если он все-таки передумал, не огорчайтесь: вполне возможно, что он передумает еще раз и вернется. В таком случае постарайтесь не повторяться, ищите новые аргументы;

г) собеседники данного типа ценят краткость и темп: говорите быстро и по существу; не рекомендуем отвлекаться на телефонные звонки; люди этого типа не любят читать докладные записки, проспекты, каталоги, должностные инструкции, предпочитают рассказ; этот тип собеседников производит впечатление власти над людьми, неопытного менеджера, секретаря или продавца они просто подавляют.

ЗАДАНИЕ 4. Вспомните сенсорную типологию. Определите, для какого типа предназначены данные рекомендации.

А:

Обратите особое внимание на тембр голоса: он должен ласкать слух.

Аргументируя свою позицию, говорите настойчиво и уверенно. Повышайте голос в начале фразы и понижайте в конце.

Дистанция между Вами и собеседником не должна быть большой, но советуем избегать прикосновений.

Используйте скупые жесты на среднем уровне.

В беседе используйте следующую лексику: говорить, акцентировать, спрашивать, болтать, звенеть, мелодичный, отрывистый, бормотать, гармонировать, глухой, громкий, монотонный, произносить, звучать, кричать, звать, требовать.

Словосочетания: мы говорим на одном языке, настройся на это, душа поет, тише воды, звучит неплохо, жить в гармонии, говорить белиберду, шумы в системе, акцент на успех, звучит заманчиво, мне кажется, я услышал вас, вам нравится, как это звучит.

Б:

Активно используйте красочную печатную продукцию (рекламные проспекты, буклеты), видеоматериалы, фотографии.

Перед демонстрацией обязательно объясните, **что именно** Вы будете показывать. Позаботьтесь о том, чтобы в поле зрения собеседника не было предметов, отвлекающих его внимание.

Не используйте без необходимости сертификаты, отзывы, прайс-листы.

По возможности облакайте аргументы в образную форму.

Сохраняйте значительное расстояние между собой и собеседником. Не прикасайтесь к нему во время разговора. Старайтесь сидеть прямо, с приподнятой головой. Используйте умеренную жестикуляцию на уровне верхней части туловища. Старайтесь смотреть прямо в глаза собеседнику. Время визуального контакта должно составлять не менее 50 % от общего времени беседы.

Ваш рассказ должен содержать следующую лексику: изображать, ясный, фокусировать, красочный, разглядывать, рисовать, окрашивать, смутный, отчетливый, излучать, чистый, представлять, казаться, золотой, видимый, светиться, прозрачный, отражать, наблюдать, непроницаемый.

Словосочетания: я вижу, что Вы хотите; ясная (туманная) перспектива; покажите мне, что Вы имеете в виду; попытайтесь обрисовать, встретиться с глазу на глаз, точка зрения, видеть насквозь, выглядит неплохо.

В:

Наиболее весомым аргументом для данного типа является возможность испытать на практике предлагаемое решение, товар или услугу.

Активно привлекайте такого собеседника к совместной деятельности («Нажмите эту кнопку». «Подсчитайте сами сумму ежемесячного платежа». «Вылейте этот раствор марганцовки в резервуар». «Подержите стакан с водой против света», «Подержите, пожалуйста, образцы обивки».)

Расстояние между вами и собеседником может быть очень небольшим. Допустимо вести беседу на границе интимной зоны и слегка касаться собеседника в знак дружеского расположения.

Используйте плавные жесты на уровне нижней части туловища.

Ваш рассказ должен содержать следующую лексику: двигать, ровный, брать, свободный, хватать, теплый, касаться, поднимать, толкать, плотный, соприкасаться, твердый, липкий, закреплять, давить, нечувствительный, пожинать, щекотать, воздушный, ароматный, сочный, аппетитный.

Словосочетания: биться лбом о стену, уловить смысл, взять себя в руки, быть твердым, как скала, задевать чувства, горячие головы, толкать на ложный путь, дальняя (ближняя) перспектива, по моим ощущениям, шаг за шагом, все идет по плану, интересная мысль, мои чувства говорят мне, чувствую необходимость.

Г:

Основное внимание следует уделить логичности изложения, аргументированности.

Активно предлагайте сравнительные таблицы, расчеты, статистику. При работе с юридическими лицами целесообразно подготовить данные о приросте доходов по годам, кварталам, сведения о размере занимаемой вашей фирмой доле рынка.

Избегайте смотреть собеседнику прямо в глаза.

Ведите беседу на границе персональной зоны.

Избегайте оживленной жестикуляции, быстрого темпа речи, излишней эмоциональности.

В беседе используйте следующую лексику: разумный, логичный, знаю, понимаю, язык цифр, функциональный, брать в расчет.

ЗАДАНИЕ 5. Вспомните типологию направленности личности. Какому типу направленности соответствует данная тактика общения

а) предоставьте как можно больше информации в письменном и электронном виде для самостоятельного предварительного изучения деловым партнером. Не скрывайте недостатков, будьте готовы их обсуждать. Сохраняйте дистанцию, будьте вежливы, но сдержанны;

б) хвалите собеседника за хорошую осведомленность, подготовленность. Возражая ему, будьте логичны, старайтесь обходиться без эмоций. Не позволяйте втянуть себя в конфликт. Активно используйте техники снятия эмоционального напряжения;

в) дружелюбный настрой, приветливость, мягкость в разговоре с человеком данного типа. Внимание к тревогам и сомнениям собеседника. Не позволяйте ни себе, ни деловому партнеру далеко уходить от предмета разговора. Мягко подталкивайте к принятию решения.

ЗАДАНИЕ 6. Деловая игра «Купи-продай»

Каждый участник получает листок с описанием товара. Необходимо подготовить презентацию товара для определенного типа клиента. Тип клиента держится в секрете. Задача аудитории заключается в том, чтобы угадать замысел активного игрока. Для усложнения задачи можно одновременно использовать две типологии.

Купи-продай

1. Вагон цемента М-500, обладающего повышенной морозостойкостью (может использоваться в условиях вечной мерзлоты).

2. Цистерна мазута бездымного, который при горении не загрязняет окружающую среду.

3. Пара наручных часов со счетчиком Гейгера.

4. Карманный компьютер с мобильным Интернетом и функцией говорящего переводчика. Производство – Китай. Гарантия – 2 недели. Ремонт осуществляется только фирмой производителем (г. Шанхай).

5. Водка «Провал памяти». Гарантированное стирание из памяти всего лишнего.

6. Духи «Убойная сила». Продолжительность действия – 30 минут. Радиус поражения – 2 метра. Особи мужского пола, попавшие в зону поражения, временно теряют рассудок, волю и дар речи.

7. Набор «Предпринимательский». Включает необходимую для каждого успешного предпринимателя деловую литературу: уникальное «Руководство по даче взяток налоговому инспектору», популярный учебник по рекламе «101 способ обмануть клиента с наибольшей выгодой», строительный справочник «Современная крыша: правильный выбор и эксплуатация». В комплект также входит карманный русско-тюремный разговорник.

8. Набор «Студенческий»: таблетки «Антисон» на 24 часа и таблетки «Суперпамять» (продолжительность действия – 48 часов, затем все выученное забывается напрочь).

9. Труба от японского крейсера с дипломом почетного гражданина г. Киото. Социальный пакет: 1 раз в 2 года бесплатный проезд в г. Киото (проезд и оформление визы за счет муниципалитета города).

План презентации

- актуальность, потребность, удовлетворяемая подобными товарами;
- новизна: отличие товара от аналогов;
- доказательство преимущества товара;
- обобщение: основное о товаре + цена + условия сделки;
- практические предложения по заключению сделки.

Работа в парах

Продавец предлагает товар, покупатель выдвигает возражения:

- товар не нужен;
- слишком дорого;
- сейчас нет на это денег;
- не уполномочен покупать;
- уже есть аналогичный товар;
- работаем с другим постоянным поставщиком;
- нужно подумать и посоветоваться.

ЗАДАНИЕ 7. Вспомните психометрическую типологию партнеров по деловому общению. Установите, для какого типа личности характерно подобное проблемное поведение.

Таблица 7.1

Проблемное поведение	Ключ к разрешению проблемы
«В инструкции ясно сказано...»	Любая инструкция (правило) носит общий характер. В конкретных ситуациях могут быть исключения, которые только подтверждают общее правило

Окончание табл. 7.1

Проблемное поведение	Ключ к разрешению проблемы
«Мы всегда делали это так»	Цифры и факты убедят ... в эффективности нового метода
«Звучит убедительно, но я хотел (хотела) бы знать...»	Дайте всю дополнительную информацию
«Я бы помог (помогла), но у меня много работы»	Планируйте привлечение ... к вашей работе заблаговременно и заручитесь его согласием. Если нужна срочная помощь, используйте авторитет и власть вашего общего с ... начальника
«Извините, но это не входит в мои обязанности»	... твердо знает служебные инструкции. Используйте его знания, чтобы найти того сотрудника, который должен сделать эту работу
«Я не могу работать, пока не получу от Н. данные о...»	Всегда есть другая работа, напомните о ней Простимулируйте нерадивого коллегу Н
«У меня так много работы, никто не работает так много, как я!»	Выслушайте и подбодрите ... Он жалуется не часто. Если есть возможность, похвалите ... официально (например, на служебном совещании)
«Я бы с удовольствием присоединился к вам, но сегодня я должен быть дома в 18 часов»	Найдите место ... в неформальных отношениях. Формируйте у него чувство принадлежности к коллективу на уровне личных отношений
Молчание	Это худшее, что может «выкинуть» ... Он может молчать днями. Такое случается, когда ему действительно плохо. Не обижайтесь на него и постарайтесь восстановить контакт

Таблица 7.2

Проблемное поведение	Ключ к разрешению проблемы
«Я возьму ответственность за это на себя» (что означает: ... хочет, чтобы вы «отошли в сторону», так как уверен в успехе дела и не желает «делить лавры»)	Подчеркните вклад других членов коллектива в предстоящий успех дела и свою готовность отвечать за его исход
«Вы можете рассчитывать на мою поддержку...», что означает: «Это ваша забота», – поскольку ... не видит здесь ни какой выгоды для себя лично	Обеспечьте ... личную выгоду в данном деле, и он станет его активным участником и энергичным защитником

Окончание табл. 7.2

Проблемное поведение	Ключ к разрешению проблемы
«У меня нет на это времени, сейчас я занят очень важной работой» (у ... вся работа «важная» или, по крайней мере, «важнее» вашей)	... следует принципу «услуга за услугу», поэтому предъявите счет за прошлые услуги, которые вы оказали ..., и выразите готовность помочь в будущем. Если нужно, подскажите, как конкретно ... мог бы вам помочь
«Или говорите по существу, или...»	Приходите к ... с готовым решением. И то, и другое излагайте кратко и просто
«Это не может ждать!»	Покажите ..., что ваша задача – «финишировать всей командой», и в данном случае нужен не его «личный рекорд», а согласованные, скоординированные действия членов команды
«Теперь все зависит от того, как быстро вы с этим справитесь»	... пытается вами управлять, а заодно и проверить ваши способности. Не отвечайте на вызов. Делайте свое дело по официально утвержденному плану
«Сейчас не самое лучшее время для этого»	Положитесь в оценке обстановки на ... Обычно он всегда оказывается прав в отношении «политического климата» организации: господствующих мнений, тенденций, перспектив и новых веяний
«Мне нужна ваша помощь»	Будьте осторожны! ... редко требуется действительная помощь. Возможно, это попытка втянуть вас в какую-то «историю» или просто желание переложить часть своей работы на ваши плечи. В любом случае, если вы решили оказать услуги ..., закончите разговор примерно так: «За вами – долг!»

Тестовые задания

1. Кто из нижеперечисленных авторов отводит определяющую роль в структуре личности феномену, который образован из следов памяти, оставленных всем прошлым человечеством?

- а) К. Юнг;
- б) К. Хорни;
- в) А. Адлер;
- г) Э. Фромм.

2. Свойство личности, связанное с осторожностью в принятии решений, мнительностью, боязливостью, называется:

- а) ригидностью;
- б) нейротизмом;
- в) стеничностью.

3. Свойство личности, проявляющееся в мотивационной неустойчивости, изменчивости настроения, повышенной эмотивности, называется:

- а) сензитивностью;
- б) ригидностью;
- в) лабильностью.

4. Автором эпигенетической теории развития личности является

- а) К. Бюлер;
- б) З. Фрейд;
- в) Э. Эриксон.

5. В какой из указанных ниже подструктур личности (по К.К. Платонову) удельный вес социального фактора меньше, чем удельный вес фактора биологического?

- а) направленность;
- б) опыт;
- в) биопсихические свойства;
- г) познавательные процессы.

6. Ощущение себя субъектом своих физических и психических состояний называется:

- а) самосознанием;
- б) самооценкой;
- в) образом «Я».

ТЕМА 8. УЧЕТ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ СОБЕСЕДНИКА В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

Вопросы к семинарскому занятию

I. Собственно эмоции.

- 1. Эмоции и ощущения.
- 2. Функции эмоций.

II. Проблема классификации эмоций.

1. Теория К. Изарда
2. Теория Б. Додонова

III. Экспресс-диагностика эмоционального состояния.

1. Диагностика с помощью невербальных средств общения
2. Диагностика по случайным рисункам

IV. Учет эмоционального состояния собеседника в деловом общении.

Рекомендуемая литература

I. ОСНОВНАЯ

Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения [Текст]: учебник для бакалавров: учебник для бакалавров вузов, обучающихся по экон. направлениям и специальностям / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова под общ. ред. Г.В. Бороздиной; [рец.: Е.Л. Касьяник, Н.А. Смирнов]. М.: Юрайт, 2012. 463 с.

Власова, Т.И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма [Текст]: учеб. пособие / Т.И. Власова, М.М. Данилова, А.П. Шарухин; Балтийский междунар. ин-т туризма. СПб.: Д.А.Р.К., 2009. 288 с.

Рамендик, Д.М. Психологический практикум [Текст]: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Сервис», «Социально-культурный сервис и туризм», «Домоведение» / Д.М. Рамендик, О.В. Одинова; [рец.: А.И. Крупнов, Д.А. Киселева]. М.: Академия, 2008. 192 с.: ил., фото.

II. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ

Дерманова, И.Б. Психологический практикум. Межличностные отношения [Текст]: метод. рекоменд. / И.Б. Дерманова, Е.В. Сидоренко. СПб.: Речь, 2008. 40 с.

Киселева, Л.А., Помазуева, Т.Н. Мир эмоций человека и регуляция деятельности [Текст]: учебно-методическое пособие. Екатеринбург: Урал. гос. лесотехн. ун-т, 2007, 68 с.

Кузнецов, И.Н. Язык мимики и жестов [Текст] / И.Н. Кузнецов, А.А. Масалов. Ростов н/Д: Феникс, 2007. 252 с.

Помазуева Т.Н. Психологические аспекты процесса трудоустройства [Текст]: метод. указ. для практических занятий для студентов очной и очно-заочной форм обучения. Екатеринбург: Урал. гос. лесотехн. ун-т, 2011. 20 с.

Психология и педагогика. Практикум [Текст] / Е.А. Калистратова [и др.]. Екатеринбург: УГЛТУ, 2008. 360 с.: ил.

Титова, Л.Г. Технологии делового общения [Текст]: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / Л.Г. Титова. М.: ЮНИТИ, 2008. 239 с.

Чернов, И.В. Современная практика делового общения: ключевые моменты [Текст] / И.В. Чернов. М.: ГроссМедиа: Российский Бухгалтер, 2008. 136 с.

Ответьте на вопросы

1. Согласны ли вы с утверждением, что богатство эмоциональной жизни человека зависит от богатства его контактов с предметным миром?

2. Всегда ли страх перед неизвестным вызывает у человека стресс?

3. По каким признакам можно констатировать, что человек находится в состоянии эмоционального возбуждения?

4. Что такое порог эмоции?

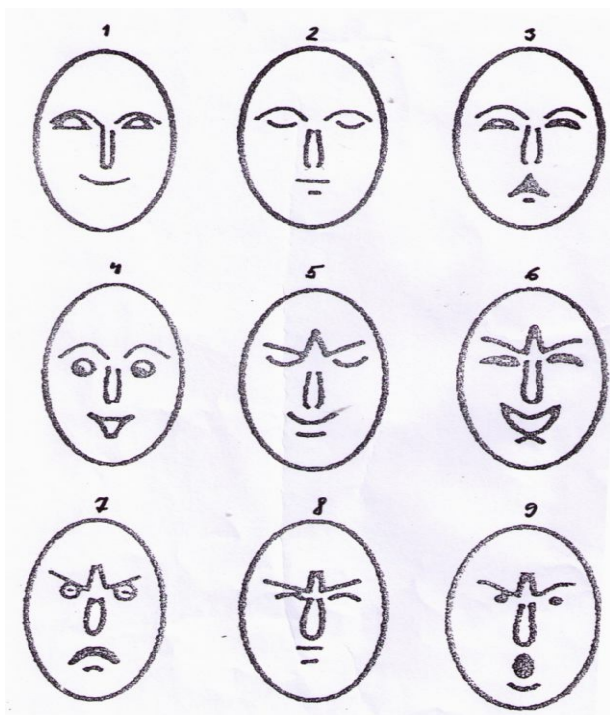
5. Какие эмоции включает триада враждебности (по К. Изарду)?

6. В чем заключается суть принципа относительности недостачи?

7. Всегда ли характер эмоциональной реакции человека адекватен характеру самого воздействия? Объясните причины возможного несоответствия?

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

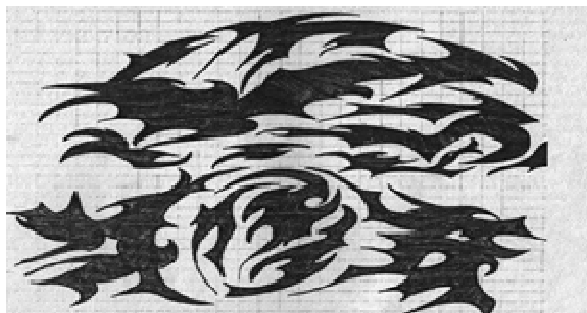
ЗАДАНИЕ 1. Попробуйте определить, какое эмоциональное переживание закодировано художником в девяти схематических выражениях лица.



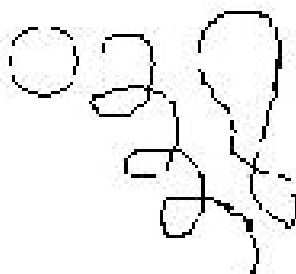
Список эмоциональных переживаний:

- сильная злоба;
- враждебность;
- злость;
- скепсис ;
- глубокая печаль;
- скорбь;
- грусть;
- плохое самочувствие;
- безразличие;
- веселье;
- застенчивая радость;
- бурная радость.

ЗАДАНИЕ 2. Вспомните экспресс-диагностику эмоционального состояния по случайным рисункам. О чем свидетельствует данный рисунок?



ЗАДАНИЕ 3. Вспомните экспресс-диагностику эмоционального состояния по случайным рисункам. О чем свидетельствует данный рисунок?



ЗАДАНИЕ 4. Вспомните экспресс-диагностику эмоционального состояния по случайным рисункам. О чем свидетельствует данный рисунок?



ЗАДАНИЕ 5. О чем свидетельствует данная поза?



ЗАДАНИЕ 6. О чем свидетельствует данная поза?



ЗАДАНИЕ 7. Установите соответствие:

Состояние человека

1. Концентрация на собственных мыслях
2. Положительный настрой на активное общение
3. Критическая оценка, ожидание, удивление

Телесные проявления

- А. Глаза широко открыты, брови могут быть приподняты, верхняя часть тела подается слегка вперед.
- Б. Прищуривание глаз, постукивание пальцами по столу, ноги прижаты друг к другу
- В. Вертикальные складки на лбу, человек встает с места и прохаживается, фиксируя положения рук.
- Г. Внимательный, твердый взгляд, подбородок опирается на ладонь или указательный палец вытянут вдоль щеки

ЗАДАНИЕ 8. Определите уровень своей эмпатии.

Инструкция испытуемому

Тест содержит 33 утверждения. Прочитайте их и по ходу чтения дайте ответ, вспоминая, какие чувства в подобной ситуации возникали или могли возникнуть лично у Вас. Если Ваши переживания, мысли, реакции соответствуют тем, что предложены в утверждении, то в бланке ответов против соответствующего номера, совпадающего с номером утверждения, укажите ответ «да», а если они иные, то ответ «нет».

1. Меня огорчает, когда я вижу, что незнакомый человек чувствует себя среди людей одиноко.

2. Люди преувеличивают способность животных понимать и переживать.

3. Мне неприятно, когда люди не умеют сдерживаться и открыто проявляют свои чувства.

4. Меня раздражает в несчастных людях то, что они сами себя жалеют.

5. Когда кто-либо рядом со мной нервничает, я тоже начинаю нервничать.

6. Я считаю, что глупо плакать от счастья.

7. Я принимаю близко к сердцу проблемы моих друзей.

8. Порой песни о любви вызывают у меня сильные переживания.

9. Я сильно волнуюсь, если приходится сообщать людям неприятные для них известия.

10. На мое настроение сильно влияют окружающие меня люди.

11. Я считаю иностранцев «холодными» и бесчувственными.

12. Мне хотелось бы получить профессию, связанную с общением с людьми.

13. Я не расстраиваюсь, когда мои друзья поступают необдуманно.

14. Мне очень нравится наблюдать, как люди принимают подарки.

15. По моему мнению, одинокие пожилые люди недоброжелательны.

16. Когда я вижу плачущего человека, то и сам (сама) расстраиваюсь.

17. Слушая некоторые песни, я чувствую порой себя счастливым человеком.

18. Когда я читаю книгу (роман, повесть), то так переживаю, как будто все, о чем читаю, происходит на самом деле.

19. Когда я вижу, что с кем-то плохо общаются, то всегда сержусь или переживаю, негодую.

20. Я могу не волноваться, даже если все вокруг волнуются.

21. Если мой друг или подруга начинают обсуждать свои проблемы, я стараюсь перевести разговор на другую тему.

22. Мне неприятно, если люди вздыхают или плачут, когда смотрят кинофильмы.

23. Чужой смех меня раздражает.

24. Когда я принимаю решение, чувства других людей на меня, как правило, не влияют.

25. Я теряю душевное спокойствие, если окружающие чем-то угнетены.

26. Я переживаю, если вижу людей, легко расстраивающихся из-за пустяка.

27. Я очень расстраиваюсь, когда вижу страдания животных
28. Глупо переживать то, что происходит в кино или о чем читаешь в книге.
29. Я очень расстраиваюсь, когда вижу беспомощных старых людей.
30. Чужие слезы вызывают у меня раздражение, а не сочувствие.
31. Я очень переживаю, когда смотрю фильм.
32. Я могу оставаться равнодушным (равнодушной) к любому волнению вокруг нас.
33. Маленькие дети плачут без причин.

Обработка результатов

Цель обработки результатов – получить индекс эмпатичности испытуемого. Чтобы получить этот индекс, нужно подсчитать количество ответов, совпадающих с ключом.

Да – 1, 5, 7, 9, 10, 12, 14, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27, 29, 31

Нет – 2, 3, 4, 6, 11, 13, 15, 20, 22, 23, 24, 28, 30, 32, 33

Таким образом, индекс эмпатии (ИЭ) является суммой совпадений ответов по вопросам-утверждениям, предполагающим ответ «да», и по вопросам-утверждениям, предполагающим ответ «нет».

Для определения уровня эмпатических тенденций предлагается таблица интерпретаций индекса эмпатии с учетом возраста и пола респондентов.

Пол	Высокий уровень эмпатии	Средний уровень эмпатии	Низкий уровень эмпатии
Юноши	33 – 25	24 – 17	16 – 8
Девушки	33 – 29	28 – 22	21 – 22

Если индекс эмпатичности оказался меньше предложенного для интерпретации в таблице, то испытуемого следует попросить еще раз ответить на вопросы теста.

Анализ результатов

Эмоциональная отзывчивость на переживания других, называемая в психологии эмпатией, относится к высшим нравственным чувствам. Эмпатия в форме сочувствия и сопереживания связана с умением человека «проникать» в чувственный мир других людей. В разнообразных ситуациях эмоциональный отклик зависит от адекватности восприятия переживаний людей и животных. Такая отзывчивость

побуждает к оказанию помощи другим. Поэтому при анализе результатов нужно учитывать влияние социокультурных традиций. Обычно юноши в какой-то мере скрывают свои переживания и не все склонны рефлексировать, поэтому для интерпретации показателей уровня эмпатии у юношей и девушек различаются.

Развитие эмоциональной отзывчивости зависит от многих факторов, среди них – степень актуализации потребности в благополучии других людей, умение правильно «считывать» невербальную информацию о состоянии окружающих по их жестам, мимике, интонации, а также от жизненного опыта и воспитания.

Следует обратить внимание на тех, кто имеет высокий уровень эмпатии, с коэффициентами 30–33, пронаблюдать за особенностями отношений с окружающими. Дело в том, что эмоционально отзывчивых людей могут эксплуатировать эгоисты, которые пользуются добротой других для достижения своих целей. Поэтому для эмоционально отзывчивых людей важно умение отстоять себя в условиях столкновения с себялюбием, эгоизмом других людей.

ЗАДАНИЕ 9. Дайте рекомендации по ведению деловой беседы с данным человеком.



ЗАДАНИЕ 10. Дайте рекомендации по ведению переговоров с данным человеком.



ЗАДАНИЕ 11. Упражнения на тренировку раппорта

Раппóрт (фр. rapport, от rapporter – возвращать, приносить обратно) – термин в психологии, имеющий несколько смежных значений; подразумевает установление специфического контакта, включающего определенную меру доверия или взаимопонимания с человеком или группой людей, а также само состояние такого контакта.

(Упражнения 3–6 желательно проделать с 4–7 разными людьми.)

Упражнение 1

Напишите список знакомых и малознакомых вам людей (не менее 10) и проставьте оценки в зависимости от того, насколько вы им доверяете.

0 – не доверяете полностью, 10 – доверяете абсолютно.

Например:

- Вася – 8;
- Оля – 7;
- Петр Иванович – 4;
- Филипп Киркоров 10;
- Продавщица из магазина напротив – 6.

Упражнение 2

А теперь попробуйте определить, насколько они вам доверяют (как бы мысленно поставьте себя на место этих людей и оцените).

- Вася – 6;
- Оля – 9;
- Петр Иванович – 8;
- Филипп Киркоров – 4;
- Продавщица из магазина напротив – 6.

Упражнение 3

Найдите себе пару. Вы беседуете, а ваш собеседник рукой показывает уровень доверия к вам. Вам нужно менять свое поведение так (голос, движения, позу, слова и т.д.), чтобы добиться максимально высокого уровня доверия.

Поменяйтесь ролями.

Время: 15 минут.

Упражнение 4

Обобщите опыт предыдущего упражнения и попробуйте определить, какое ваше поведение вызывает максимально высокое доверие у собеседника.

Например

1. Спокойный голос.
2. Расслабленная поза.
3. Симметричные движения руками.
4. Разговор об одежде.

Упражнение 5

В той же паре, что и в упражнении 3, Вы беседуете и стараетесь добиться максимально высокого уровня доверия собеседника, но здесь он вам ничего не показывает рукой, а уровень доверия вам нужно определить по его внешнему виду. Вам тоже нужно добиться максимально высокого уровня доверия, меняя собственное поведение.

Поменяйтесь ролями.

Время: 15 минут.

Упражнение 6

Обсудите, какие внешние признаки были у вас и у вашего собеседника при высоком и при низком доверии.

Упражнение 7

После того, как проделаете упражнения 3–6 с несколькими людьми, обобщите опыт и определите, какие общие внешние признаки высокого и низкого доверия (т.е. встречавшиеся почти у всех).

Например

Для высокого уровня доверия характерны:

1. Улыбка.
2. Наклон вперед.
3. Долгий разговор.
4. Поддакивание.

Для низкого уровня доверия характерны:

1. Хмурое выражение лица.
2. Руки сложены на груди.
3. Собеседник напряжен.

ЗАДАНИЕ 12. Заполните таблицу «Техники регуляции эмоционального напряжения».

Для человека с высокой коммуникативной компетентностью характерно владение техниками регуляции эмоционального напряжения. Если человек игнорирует свое эмоциональное состояние или эмоциональное состояние партнера, то это повышает напряжение между партнерами, мешает установлению контакта.

Снимают напряжение	Повышают напряжение
	1. Подчеркивание различий между собой и собеседником. «Я, в отличие от вас, отношусь к своей работе серьезно!» «У меня стаж – 15 лет, не то, что у некоторых!»
2. Подчеркивание значимости собеседника. «Вы замечательно информированы!»	
3. Вербализация эмоционального состояния: а) своего; б) собеседника <i>формулы вербализации чувств:</i> <ul style="list-style-type: none"> • я удивлен; • я огорчен; • меня задевает; • мне неудобно; • у меня вызывает некоторый протест; • меня тревожит; • меня угнетает 	4. Демонстрация незаинтересованности в проблеме собеседника
5. Предоставление собеседнику возможности выговориться	
	6. Оттягивание момента признания своей неправоты
7. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации	
	8. Переход на личности
9. Спокойный, уверенный темп речи	
	10. Избегание контакта глаз, «закрытые позы»

ЗАДАНИЕ 13. Заполните таблицу по образцу

Цель задания: отработать технику подчеркивания значимости клиента (партнера по деловому общению)

Ситуация	Словесный оборот
Постоянный клиент выглядит необычно и хочет, чтобы на это обратили внимание	«Мне очень понравился Ваш новый стиль»
Клиент проявил вежливость	
Клиент спокойно реагирует на технические проблемы	
Пришел VIP-клиент	
Клиент – симпатичная женщина, которая явно напрашивается на комплимент	
Клиент предложил сотрудничество с какой-либо компанией	
Клиент похвалил форму компании	
Клиент пришел впервые	

ЗАДАНИЕ 14. Заполните таблицу по образцу

Цель задания: отработать технику отказа от категоричных высказываний.

Категоричные высказывания («всегда», «никогда») препятствуют созданию доверительных взаимоотношений с клиентами и деловыми партнерами. Рекомендуется заменить их менее категоричными: «иногда», «бывает, что...», «случается».

Категоричные утверждения	Некатегоричные высказывания
Вы всегда опаздываете!	В последнее время Вы стали чаще опаздывать
Вы всегда противоречите мне	
Вы никогда не доводите свои планы до конца	
Вы никогда не дослушиваете меня до конца	
Вы никогда не делаете ничего вовремя	

ЗАДАНИЕ 15. Заполните таблицу по образцу

Цель задания: отработать навыки применения «Вы-подхода» в деловом общении.

«Вы-подход» в деловом общении создает особое состояние психологического комфорта, доверия, теплоты, помогает расположить собеседника к себе.

«Я-подход»	«Вы-подход»
Я считаю, что Вы неправы	
Я утверждаю, что Ваши требования абсолютно невыполнимы	
Я Вам сейчас докажу!	Сейчас Вы сможете убедиться

ЗАДАНИЕ 16. Заполните таблицу по образцу

Цель задания: отработать навыки применения «мы-высказываний» в деловом общении.

Эта стратегия призвана подчеркнуть общность интересов и целей партнеров.

«Вы-высказывание»	«Мы-высказывание»
Вы много сделали, чтобы преодолеть сложившуюся конфликтную ситуацию	Мы с Вами приложили немало усилий, чтобы выйти из конфликта
Вы действительно заинтересованы в обсуждении данного вопроса	
Вы – наш единомышленник	

ЗАДАНИЕ 17. Заполните таблицу по образцу.

Цель задания: отработать навыки применения «Я-утверждений» в деловом общении.

Данный прием позволяет сообщить другому человеку о Вашем отношении к какой-либо ситуации без обвинений и требований.

«Вы-утверждение»	«Я-утверждение»
Вы не сдержали свое слово	
Вы постоянно перебиваете меня	Когда Вы меня перебиваете, я сбиваюсь с мысли, и мне бывает очень трудно сосредоточиться и довести мысль до конца. Прошу Вас меня не перебивать
Вы плохо прочитали договор	

Структура «Я-утверждения»

1. **Событие** (описание нежелательной ситуации, которая произошла или может произойти): «Когда Вы...»

2. **Ваша реакция** (описание Ваших переживаний, вызванных этой ситуацией): «Я чувствую....»

3. **Предпочтительный исход** (описание желательного варианта развития событий с обоснованием): «Мне бы хотелось, чтобы... . Поскольку....»

Тестовые задания

1. Дополните список эмоциональных состояний:
собственно эмоции,...
2. Назовите три составляющие эмоций.
3. Выберите правильный вариант ответа:
Оказание мотивирующего воздействия на индивида, организация, направление и побуждение его восприятия, мышления и поведения составляют сущность
 - а) регулятивной;
 - б) оценочной;
 - в) коммуникативной функции эмоций.
4. Эмоциональное состояние, способствующее приобретению знаний, развитию умений и навыков, называется:
 - а) радость;
 - б) удивление;
 - в) интерес;
 - г) страх.
5. Неспецифическая реакция организма на предъявляемое воздействие называется:
 - а) аффект;
 - в) страсть;
 - б) настроение;
 - г) стресс.
6. Мгновенная оценка полезности или вредности раздражителя и соответствующая реакция составляет сущность
 - а) сигнальной;
 - б) мобилизационной;
 - в) коммуникативной функции эмоций.
7. Слабовыраженное устойчивое эмоциональное состояние, причина которого может быть человеку неясна, – это:
 - а) аффект;
 - в) страсть;
 - б) настроение;
 - г) стресс.

8. Психическое состояние нарастающего внутреннего напряжения, вызванное неудачей в достижении цели, называется:

- а) стрессом;
- б) депрессией;
- в) фрустрацией;
- г) нейротизмом.

9. Обмен информацией о своих состояниях и о том, что происходит вокруг, составляет сущность:

- а) сигнальной;
- б) мобилизационной;
- в) коммуникативной функции эмоций.

10. Сильное, глубокое, абсолютно доминирующее эмоциональное переживание называется:

- а) аффект;
- в) страсть;
- б) настроение;
- г) стресс.

11. Какое из утверждений, раскрывающих понятие «эмоция», нельзя признать правильным?

- а) проявляется как в субъективных переживаниях, так и в физиологических реакциях;
- б) свойственна всем живым существам;
- в) ранее других сформировалась в филогенезе психики и формируется в ее онтогенезе;
- г) свойственна как человеку, так и животным.

12. Что представляют собой эмоции?

- а) физиологические реакции;
- б) субъективные переживания;
- в) мимическое выражение;
- г) все вышеперечисленное.